

PRAKARTA

Kami panjatkan rasa puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena dapat diselesaikannya tesis Penyempurnaan layanan berbasis konsumen dengan studi kasus pada program MM STMIK Bina Nusantara.

Tesis ini membahas mengenai perlunya kualitas layanan diterapkan Lembaga Pendidikan sebagai sarana membantu peningkatan kualitas sumber daya manusia dan ketatnya persaingan di dunia pendidikan. Kualitas layanan, yang telah diberikan penyelenggara pendidikan kepada peserta pendidikan, diukur berdasarkan sudut pandang peserta pendidikan sebagai konsumen utama. Penelitian dilakukan menggunakan sampel angkatan I, II, III dengan variabel yang diteliti yaitu variabel pendidikan yaitu proses belajar-mengajar dan sarana pendukungnya. Variabel kepuasan diukur melalui dimensi layanan keandalan, cepat tanggap, jaminan/kepastian, empati dan penampilan fisik.

Kami mengucapkan terima kasih atas bimbingan Bapak DR. Saleh Syafradji, selaku Dosen Pembimbing kami, atas selesainya tesis ini.

Kami juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak DR. Marcellus Rantetana yang memberikan arahan terhadap mutu tesis ini.
2. Bapak DR. Edi Abdurachman yang membantu perbaikan penelitian tesis ini.
3. Teman-teman angkatan I, II, III yang membantu pengisian kuesioner.
4. Penyelenggara pendidikan Yayasan Bina Nusantara yang memberi dukungan moril atas selesainya tesis ini.

Karena tanpa bantuannya tesis ini tidak akan terselesaikan.

ABSTRAK

Kualitas layanan menjadi bagian strategi perusahaan dalam mempertahankan konsumen mereka. Lembaga pendidikan Yayasan Bina Nusantara sebagai penyelenggara program magister manajemen perlu mengetahui kualitas layanan yang telah mereka berikan kepada peserta pendidikan sebagai bagian usaha mereka memperbaiki kualitas layanan, menunjang keberhasilan peserta pendidikan dan kelangsungan usaha jangka panjang.

Melalui penelitian dengan sampel angkatan I, II dan III diketahui bahwa peserta pendidikan memilih nilai kurang sebesar 18%, nilai cukup sebesar 44% dan nilai baik sebesar 32% terhadap 33 pertanyaan dengan total sampel 19 orang. Penelitian menggunakan variabel pendidikan yaitu proses belajar-mengajar dan sarana pendukung, serta variabel dimensi layanan yaitu, keandalan, cepat tanggap, jaminan/kepastian, empati dan penampilan fisik.

Kesimpulan hasil penelitian menyatakan bahwa penyelenggara pendidikan tidak perlu melakukan penyempurnaan layanan yang drastis, hanya perlu diantisipasi pilihan peserta pendidikan terhadap jawaban kurang sebesar 18%.

Kata kunci: kualitas layanan, variabel pendidikan dan dimensi layanan.

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
Bab 1 Pendahuluan	
1.1 Kualitas layanan	1
1.2 Kualitas layanan untuk pendidikan	2
1.3 Latar belakang masalah	3
1.4 Tujuan dan lingkup pembahasan	4
1.5 Hipotesa	5
1.6 Model hipotesis penyempurnaan layanan berbasis peserta pendidikan	6
Bab 2 Kerangka Teori	
2.1 Segmentasi pasar dan memenuhi keinginan pasar	8
2.2 Variabel segmentasi pasar	9
2.3 Karakteristik demografik dan psikografik	10
2.4 Kepuasan konsumen	12
Bab 3 Bahan, Metodologi dan Hasil Penelitian	
3.1 Lima dimensi layanan	14
3.2 Penilaian terhadap penyelenggara pendidikan	15
3.3 Rancangan penelitian	17
3.4 Hasil riset dan analisa data	19
3.4.1 Kualitas layanan penyelenggara Program MM STMIK Bina Nusantara	21
3.4.2 Analisa kuantitatif	23

3.4.3 Hubungan karakteristik responden dengan penilaian terhadap dimensi layanan	29
3.5 Kesimpulan tabel 3, 4, 5	42
3.6 Perbaikan model penyempurnaan layanan berbasis peserta pendidikan	44
Bab 4 Penyempurnaan Layanan	46
4.1 Kebutuhan/keinginan peserta pendidikan program MM STMIK Bina Nusantara	47
4.2 penyempurnaan layanan melalui pendekatan proses belajar-mengajar	48
4.2.1 Perencanaan	48
4.2.2 Persiapan dan presentasi	51
4.2.3 Penilaian dan umpan balik	53
4.2.4 Evaluasi	54
4.3 Sistimatik prosedur	54
4.3.1 Tahap ringkasan	54
4.3.2 Tahap rincian	56
4.4 Alur proses belajar - mengajar	57
Bab 5 Kesimpulan dan saran	58
Daftar acuan	
Daftar pustaka	
Lampiran	

DAFTAR TABEL

1. Gambaran umum data pribadi responden	19
2. Persentase penilaian responden terhadap 34 item pertanyaan	21
3. Pengujian hipotesis-hipotesis untuk kualitas layanan baik	25
4. Pengujian hipotesis-hipotesis untuk kualitas layanan cukup	27
5. Uji hubungan karakteristik responden dengan penilaian dimensi layanan keandalan terhadap kegiatan belajar mengajar dan sarana pendukung	32
5a. Uji hubungan terhadap penilaian dimensi cepat tanggap	34
5b. Uji hubungan terhadap penilaian dimensi jaminan/kepastian	36
5c. Uji hubungan terhadap penilaian dimensi empati	38
5d. Uji hubungan terhadap penilaian dimensi penampilan fisik	40

DAFTAR GAMBAR

- | | |
|--|----|
| 1. Model penyempurnaan layanan berbasis peserta pendidikan | 6 |
| 2. Perbaikan model penyempurnaan layanan berbasis peserta pendidikan | 44 |
| 3. Kerangka alur proses belajar – mengajar oleh peserta dan pengajar | 57 |